

TRÁMITES EN EL HOSPITAL ROBERTO QUINTERO VILLA ESE MONTENEGRO (Q)

1. Recibo de nómina (desprendible de pago)

- Pertenece al proceso financiero
- No tiene normatividad que le aplique
- No tiene costo
- No hay formato establecido para la solicitud, se puede hacer personalmente en la oficina de Talento Humano en la ESE o a través del correo electrónico tesoreria@esemontenegro.gov.co

2. Copia de Historias Clínicas

Pertenece al proceso Gestión sistemas de información / Ventanilla única / Control Salida Historias Clínicas

- Normatividad que le aplica:
 - ❖ Ley 23, Artículo(s) 34-36, Año 1981
 - ❖ Ley 100, Artículo(s) Todos, Año 1993
 - ❖ Ley 594, Artículo(s) Todos, Año 2000
 - ❖ Ley 1437, Artículo(s) Todos, Año 2011
 - ❖ Resolución 1195, Artículo(s) 14, Año 1999
 - ❖ Resolución N° 823 de 23 de Marzo de 2017
- No tiene costo.
- Formato establecido para la solicitud de la copia de Historia Clínica a título propio
- Formato establecido para la solicitud de la copia de historia clínica por un tercero con autorización escrita
- La solicitud se debe radicar en la ventanilla de Secretaría de Gerencia
- **Horario:**
 - Lunes a jueves 07:30 am a 12:00 m y 02:00 pm a 06:00 pm
 - Viernes 07:30 am a 12:00 m y 02: 00 pm a 05: 00 pm
- Si la persona va a solicitar la copia de la Historia Clínica propia, debe anexar copia de la cédula de ciudadanía.



- Si la persona va a solicitar la copia de la Historia Clínica de un tercero, debe anexar copia de la cédula de ciudadanía propia, del titular, documento que acredite parentesco con el titular de la HC y autorización escrita del titular.
- Si la persona va a solicitar la copia de la Historia Clínica de una persona fallecida, debe anexar copia de la cédula de ciudadanía del solicitante, registro civil del fallecido y copia del acta de defunción y acreditar parentesco.

NOTA: Solo puede ser reclamado por los padres o hijos. Debe presentar registro civil donde acredite la relación con el fallecido.

- Si la persona va a solicitar la copia de la Historia Clínica de un menor de edad, se debe anexar copia de la cédula de ciudadanía del solicitante y registro civil del titular.

NOTA: si es menor de edad solo puede ser reclamado por los padres

3. Citas médicas

Pertenece al proceso Planeación y Prestación del servicio de salud/ Consulta Externa

- Normatividad que le aplica:
 - ❖ Ley 23, Artículo(s) 34-36, Año 1981
 - ❖ Ley 100, Artículo(s) Todos, Año 1993
 - ❖ Ley 594, Artículo(s) Todos, Año 2000
 - ❖ Ley 1437, Artículo(s) Todos, Año 2011
 - ❖ Resolución 1195, Artículo(s) 14, Año 1999
- La solicitud se puede realizar personalmente en horario de: 7:00 am a 5:00 pm jornada continua
- Lunes a Viernes de: 7:00 am a 5:00 pm jornada continua
- Sabados: 7:00 am a 01:00 pm
- Solicitud via telefónica en las siguiente línea: 3128462943

4. Comprobante de pago de proveedores

- Pertenece al proceso de Gestión Financiera
- No hay normatividad que le aplique
- No tiene costo
- La solicitud se puede realizar personalmente en el area Financiera o a través del correo tesoreria@esemontenegro.gov.co

5. Certificado Laboral

- Pertenece al proceso de Gestión del Talento Humano
- Normatividad que le aplica: Código Sustantivo del Trabajo, Artículo 57, Numeral 7
- Tiene un costo de Cinco mil pesos (\$5.000), los cuales se deben cancelar en la Tesorería de la ESE.
- Se puede realizar solicitud del certificado de manera escrita en la ventanilla de secretaría de Gerencia o a través del correo electrónico talentohumano@esemontenegro.gov.co
- Al momento de recibir el certificado, debe incluir una estampilla Prodesarrollo y una Prohospital.
- Horario:
Lunes a jueves 07:00 am a 12:00 m y 02:00 pm a 06:00 pm
Viernes 07:00 am a 12:00 m y 02:00 pm a 05:00 pm

6. Certificado de retención en la fuente

- Pertenece al proceso de Gestión Financiera
- Normatividad que le aplica: Decreto 624, Artículo(s) 381, Año 1989
- No tiene costo
- La solicitud se debe realizar personalmente en el area Financiera o a través del correo electrónico financiera@esemontenegro.gov.co

7.Recepcion de PQRSyF

- Pertenece al proceso Planeación de prestación de servicios de salud / SIAU / Atención PQRS
- Normatividad que le aplica:



- ❖ Constitución política de Colombia
- ❖ Ley 190 de 1995
- ❖ Ley 388 de 1997
- ❖ Ley 489 de 1998
- ❖ Ley 962 de 2005
- ❖ Código Contencioso Administrativo

- No tiene ningún costo
- Se puede realizar de las siguientes formas:
 - ❖ **Presencial:** En los buzones de quejas y reclamos ubicados en el Hospital Roberto Quintero Villa ESE y el Puesto de Salud de Pueblo Tapao.
 - ❖ **Digital:** A través de la Página web <https://www.esemontenegro.gov.co/siau/> en el link de PQRSF.
 - ❖ Se pueden realizar denuncias en la página web <https://www.esemontenegro.gov.co/denuncias/>

- Horario:
 - ❖ **Presencial:** En la oficina de atención al usuario de lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm y sábados de 7 am a 12 m.
 - ❖ **En los buzones de sugerencia:** Ubicados en varios servicios del Hospital y el Puesto de Salud de Pueblo Tapao.
- Formato para realizar una PQRSF: Disponible en los buzones y en la Oficina del SIAU.

8. Obtención de Certificado de Nacido Vivo.

- Pertenece al proceso de Planeación de prestación de servicios de salud/Hospitalización.
- Normatividad que le aplica:
 - ❖ Constitución Política de Colombia (1991) Art 96.
 - ❖ Decreto 1260 de 1970 “Por el cual se expide el estatuto de Registro Civil de las personas”.
 - ❖ Decreto 019 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y tramites innecesarios existentes en la administración pública”.
 - ❖ Decreto 2188 de 2001 “Sobre la inscripción extemporánea del nacimiento en el registro civil y la duda razonable”.

- No tiene costo
- La solicitud se debe realizar antes del egreso hospitalario posterior al parto institucional.
- El certificado de nacido vivo lo expide el médico que atendió el parto, el cual debe diligenciar en la plataforma del RUIAF, sobre el formato respectivo cuyo consecutivo es asignado previamente.
- El médico avala el certificado con su respectiva firma, para luego ser presentado por los padres o representantes del recién nacido en la Registraduría.
- **Horario:** Lunes a domingo en horario diurno (preferiblemente).

9. Obtención de Certificado de Defunción

- Planeación de prestación de servicios de salud/Urgencias.
- Normatividad que le aplica:
 - ❖ Ley 100, Artículo(s), 173, Año 1993
 - ❖ Decreto 1171, Artículo(s), todos, año 1997
 - ❖ Resolución 1346, Artículo(s), todos, Año 1997
 - ❖ Circular 0081, Artículo(s), todos, 2005
 - ❖ Circular N° 000064 de 2018
- No tiene costo
- Para la obtención de este certificado, se debe tener en cuenta las siguientes consideraciones:
 1. Que se descarte muerte violenta (Policía del cuadrante) ya que se convierte en caso de atención por parte de la Policía Nacional y Medicina Legal.
 2. Personas fallecidas que no han consultado en el Hospital Roberto Quintero Villa ESE, sin antecedentes de enfermedad previa y que fallecen súbitamente: para estos casos se debe realizar el reconocimiento del cadáver y a consideración médica, se firmará o no el certificado. De no hacerse, se requerirá de evaluación del caso por parte de Medicina Legal.
 3. Usuarios o pacientes que son consultantes habituales de la ESE y quienes presenten muerte súbita por una causa predecible o secundario al desenlace de una enfermedad conocida. Este certificado lo realiza un médico del servicio de

Urgencias del Hospital Roberto Quintero Villa ESE, luego de la inspección del cadáver en su domicilio.

4. Pacientes que ingresan al servicio de Urgencias por enfermedad general y que fallecen antes de 24 horas, el trámite es el correspondiente al de muerte violenta y preferiblemente se le debe realizar autopsia clínica.

5. Paciente que ingresa al servicio de Urgencias por enfermedad general y fallece posterior a las 24 horas, con un diagnóstico conocido; la elaboración de este certificado le corresponde al servicio de Urgencias.

6. El certificado de defunción lo expide el médico que atendió el caso, el cual debe diligenciar la plataforma RUAF sobre el formato respectivo cuyo consecutivo es asignado previamente.

7. El médico avala el certificado con su respectiva firma.

- **Horario:** Lunes a domingo en horario diurno (preferiblemente).